

平成27年度の消費生活相談の概要

環境生活部くらし安全推進課

目次

1	平成27年度消費生活相談の特徴と件数	1
2	苦情相談の状況(全体) [※]	3
	(1)契約当事者の年齢層別の件数・割合	
	(2)年齢層別に相談が多かった商品や役務	
	(3)商品・役務ごとにみた相談の状況	
	ア 相談数の多い商品・役務	
	イ 平成26年度と比較して相談件数の増加した商品・役務	
	(4)相談の多い販売方法とその特徴	
3	苦情相談の状況(高齢者) [※]	8
	(1)販売購入形態別相談割合	
	(2)平成26年度と比較して相談件数の増加した商品・役務	

※2、3については、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に登録された千葉県内の平成27年度の相談のうち、苦情相談44,927件(県 9,571件、市町村 35,356件)について分析を行っています。

1 平成27年度消費生活相談の特徴と件数

全国の消費生活センター、市町村消費生活相談窓口に寄せられた相談は、独立行政法人国民生活センターや各消費生活センター、市町村消費生活相談窓口をオンラインで結ぶ「全国消費生活情報ネットワークシステム」(以下「PIO-NET※」という。)に登録・蓄積し、消費者被害の未然防止、拡大防止に活用されています。

平成27年度に千葉県消費者センター及び市町村消費生活センター・消費生活相談窓口に寄せられ、PIO-NETに登録された相談件数の集計結果について公表します。

※PIO-NET(パイオ・ネット)はPractical Living Information Online Network System の略称

ア 平成27年度の相談の特徴

- ① 平成25年度に増加に転じた消費生活相談の総数は、引き続き増加しています。
- ② 60歳代以上からの相談は増加を続けており、契約当事者全体に占める年齢層別の割合では、4割近くを占めています。
- ③ 商品・役務別の件数で上位のものは、1位が「デジタルコンテンツ(パソコンや携帯電話、スマートフォン等により、インターネットを通じて各種サイトから得られる情報やサービスに関する相談)」、2位が「不動産貸借(賃貸アパート等に関する相談)」、3位が「インターネット接続回線(プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関する相談)」となっています。
- ④ 平成26年度と比較すると、「デジタルコンテンツ」、「インターネット接続回線」、「冠婚葬祭互助会」等の相談が大きく増加しました。
- ⑤ 高齢者(65歳以上の者のこと。)が契約当事者である相談の特徴としては、「訪問販売」及び「電話勧誘販売」の相談割合が、全年齢層における相談割合と比較して大きくなっています。
また、インターネットによる「通信販売」の相談割合が増加しています。

イ 消費生活相談件数

「PIO-NET」に登録された千葉県内の平成27年度の相談件数は、48,842件で、平成26年の47,903件に比べ、939件、率にして2.0%増加しました。そのうち、県に寄せられた相談は10,060件で、平成26年度の9,737件と比べて323件増加し、県全体の相談件数の20.6%を占めています。県内の市町村に寄せられた相談は38,782件で、平成26年度の38,166件と比べて616件増加しています。

また相談内訳は、苦情44,927件、問い合わせ・要望3,915件で、苦情が消費生活相談全体の92.0%を占めています。

相談内訳の増減を昨年度と比較すると、苦情は829件、問い合わせ・要望は110件増加しました。

表1 消費生活相談件数

(単位:件数)

年度		27年度			26年度			増減(比率)		
区分		苦情	問合せ ・要望	計	苦情	問合せ ・要望	計	苦情	問合せ ・要望	計
相談件数		44,927	3,915	48,842	44,098	3,805	47,903	829	110	939(2.0%)
内 訳	県	9,571	489	10,060	9,219	518	9,737	352	△29	323(3.3%)
	市町村	35,356	3,426	38,782	34,879	3,287	38,166	477	139	616(1.6%)

2 苦情相談の状況(全体)

(1)契約当事者の年齢層別の件数・割合

平成27年度の年齢層別の相談件数は、20歳未満と20歳代、70歳代を除き増加しました。特に50歳代で大きく増加し、次いで60歳代・40歳代の順で増加しました。

平成27年度の年齢層別の相談割合は40・50・60歳代で増加し、40歳代が最も多く16.6%、次いで60歳代が多く15.4%となりました。また、50歳代は0.9ポイント増と最大の伸びがありました。

なお、平成23年度から5年間の推移を見ると、60歳代以上からの相談件数は増加を続けており、平成23年度の30.8%が平成27年度には35.4%となっていますが、26年度、27年度については30～50歳代の増加件数がより多かったため、60歳代以上の相談件数の割合は微減しています。65歳以上の高齢者の相談については8ページから解説しています。

図1 年齢層別の相談件数

(単位:件数)

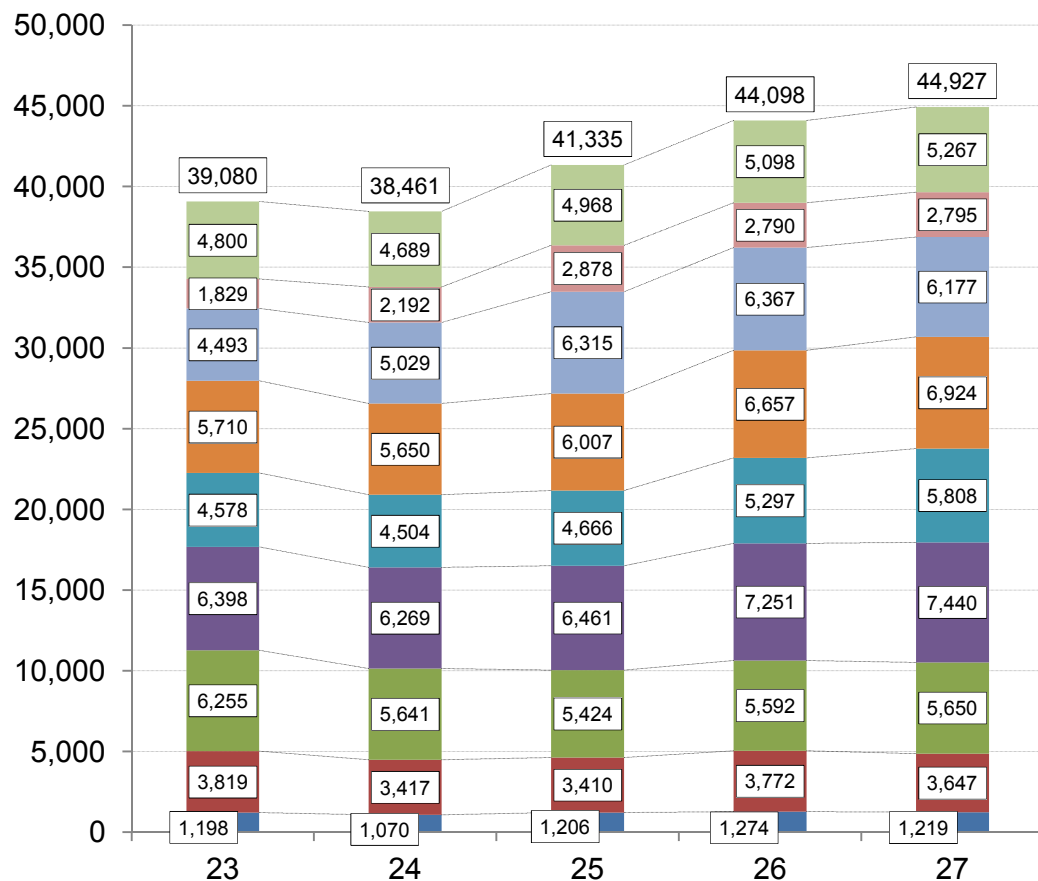
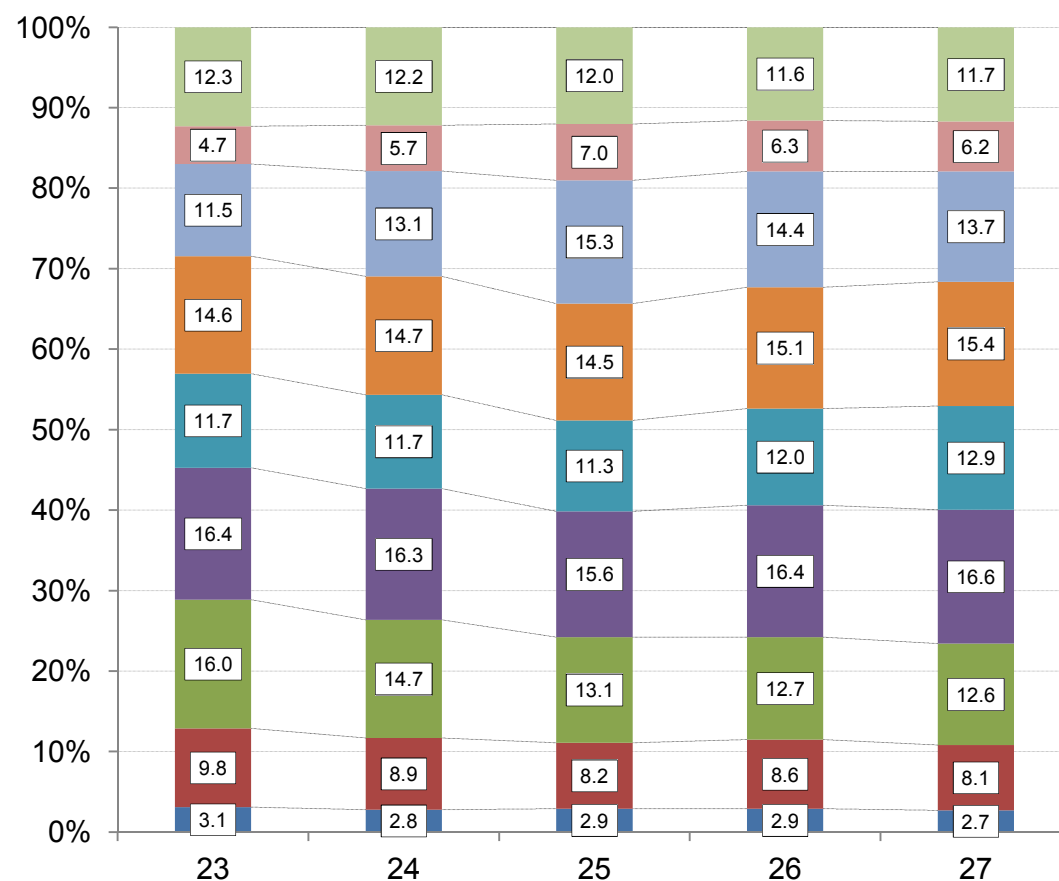


図2 年齢層別の相談割合

(単位:%)



■ 20歳未満 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳以上 ■ 不明・未入力

(2)契約当事者の年齢層別に相談の多かった商品や役務

年齢層別の特徴を見てみると、「デジタルコンテンツ」がすべての年齢層において最も相談が多くなっています。また、光回線サービスの卸売の開始に伴い、「インターネット接続回線」に関する相談が幅広い年齢層で多く寄せられています。また、20～40歳代では「不動産貸借」、60歳代以上では「工事・建築」に関する相談が多くなっています。

表2 年齢層別商品・役務の件数

(単位:件数)

合計	20歳未満		20歳代	30歳代		40歳代						
	(件数)	(増減数)		(件数)	(増減数)		(件数)	(増減数)				
	1,219	△55	3,647	△125	5,650	+58	7,440	+189				
1位	デジタルコンテンツ	742	△67	デジタルコンテンツ	948	+12	デジタルコンテンツ	1,409	+64	デジタルコンテンツ	2,130	+256
2位	他の健康食品	45	+29	不動産貸借	252	+2	不動産貸借	425	△2	不動産貸借	357	+1
3位	テレビ放送サービス	30	+6	エステティックサービス	140	△5	インターネット接続回線	232	+134	インターネット接続回線	285	+127
4位	携帯電話サービス	18	+2	インターネット接続回線	126	+70	フリーローン・サラ金	182	△39	フリーローン・サラ金	257	△36
5位	商品一般	17	+6	フリーローン・サラ金	116	+4	商品一般	133	△20	商品一般	210	△48

合計	50歳代		60歳代	70歳代		80歳以上						
	(件数)	(増減数)		(件数)	(増減数)		(件数)	(増減数)				
	5,808	+511	6,924	+267	6,177	△190	2,795	+5				
1位	デジタルコンテンツ	1,627	+272	デジタルコンテンツ	1,808	+519	デジタルコンテンツ	1,018	+272	デジタルコンテンツ	183	+85
2位	インターネット接続回線	268	+127	インターネット接続回線	324	+92	商品一般	370	△337	工事・建築	164	+7
3位	フリーローン・サラ金	206	+10	商品一般	297	△195	工事・建築	300	+3	商品一般	157	△164
4位	商品一般	192	△50	工事・建築	290	+3	インターネット接続回線	263	+85	冠婚葬祭互助会	119	+98
5位	不動産貸借	189	+30	不動産貸借	168	+17	冠婚葬祭互助会	228	+194	新聞	85	+19

(3)商品・役務ごとにみた相談の状況

ア 相談数の多い商品・役務

① デジタルコンテンツ

パソコンや携帯電話等により、インターネットを通じて各種サイトから得られる情報やサービスに関する相談です。アダルト情報サイトに関するもののほか、利用していない有料コンテンツに係る不当請求などの相談が多く寄せられました。

② 不動産賃借

賃貸アパートの相談が約8割を占めています。特に、退去時の修繕費用、敷金返還等のトラブルが多く寄せられました。

③ インターネット接続回線

光回線やプロバイダなどの料金やサービス内容に関する相談です。光回線サービスの卸売の開始に伴い、多くの代理店が参入したことから、「説明と違い契約前より料金が高くなった。」「解約料などの説明が実際と違う。」といった勧誘時の説明が不足していることに起因する相談などが多く寄せられました。

④ 商品一般

商品を特定できないものや複数の商品・役務にまたがる相談です。26年度は、身に覚えのない料金不払い等がある旨を記載した葉書が送りつけられたとの相談が多くみられましたが、27年度の架空請求事案においてはこのような手口によるものは大幅に減少しました。

⑤ 工事・建築

戸建住宅(新築・改築、塗装・屋根工事等)に関する相談が6割以上にのぼっています。前年度に比べ新築工事に関するトラブルは減少しました。

⑥ フリーローン・サラ金

消費者金融、クレジット会社、銀行等による用途を限定しないで設定されている消費者ローンの相談です。平成22年6月に「改正貸金業法」が完全施行され、「上限金利の引下げ」等が導入された影響などから減少が続いています。

⑦ 携帯電話サービス

携帯電話サービスなどへの加入・利用に関する相談です。中途解約料やタブレットなどのオプションサービスに関する相談が多くなっています。

表3 相談の多い商品・役務

順位	27年度	件数(増減)		26年度	件数
1	デジタルコンテンツ	10,284	+1,500	デジタルコンテンツ	8,784
2	不動産賃借	1,804	+36	商品一般	2,654
3	インターネット接続回線	1,772	+717	不動産賃借	1,768
4	商品一般	1,737	△917	工事・建築	1,514
5	工事・建築	1,451	△64	フリーローン・サラ金	1,386
6	フリーローン・サラ金	1,246	△140	インターネット接続回線	1,055
7	携帯電話サービス	841	+51	ファンド型投資商品	827
8	他の健康食品	690	+222	携帯電話サービス	790
9	四輪自動車	626	△28	四輪自動車	654
10	修理サービス	615	△35	修理サービス	650
11	役務その他サービス	605	+86	役務その他サービス	519
12	冠婚葬祭互助会	589	+477	医療サービス	476
13	新聞	449	+34	他の健康食品	468
14	テレビ放送サービス	439	+19	テレビ放送サービス	420
15	医療サービス	438	△38	新聞	415

イ 平成26年度に比較して相談件数の増加した商品・役務

- ① **デジタルコンテンツ 1,500件増加 (8,784件→10,284件)**
利用していない有料コンテンツの不当請求に関する相談などが増加しました。20歳未満を除く年齢層で増加し、特に60歳代で大きく増加しました。
- ② **インターネット接続回線 717件増加 (1,055件→1,772件)**
光回線やプロバイダなどの料金やサービスの内容に関する相談です。光回線サービスの卸売の開始に伴い「切替初期費用が一切かからないと説明されたが別途請求された。」といった勧誘時の説明不足や「速度が速くならなかったため解約しようとしたら高額な解約料を請求された。」といった解約に関する相談が増加しました。
- ③ **冠婚葬祭互助会 477件増加 (112件→589件)**
県内冠婚葬祭互助会に問い合わせが集中し、電話が繋がらない等の相談が多く寄せられました。
- ④ **他の健康食品 222件増加 (468件→690件)**
インターネット上の取引において、画面上の表示に気付かず、意図せず定期購入となってしまったサプリメント等の解約に関する相談が多く寄せられています。また、電話が繋がらずいつまでも解約できないといった相談も多くみられます。すべての年齢層で相談件数が増加しており、特に20歳未満で増加率が高くなっています。
- ⑤ **モバイルデータ通信 153件増加 (266件→419件)**
モバイルデータ通信機器（タブレットやモバイルルーター）を新たに契約したところ、思っていたほど通信速度が出ないことや、解約しようとしたところ、長期契約や違約金の設定があることなどが判明したことによる相談が多く寄せられました。全年齢層で相談件数が増加していますが、特に全体の増加件数の56.2%を20～30歳代が占めています。
- ⑥ **建物清掃サービス 88件増加 (106件→194件)**
浄化槽、排水管清掃等のサービスに関する相談です。家庭訪問販売における勧誘方法や投込広告の表示内容・今後の来訪への不安等の相談が多く寄せられました。特に全体の増加件数の5割を70歳代以上が占めています。
- ⑦ **役務その他サービス 86件増加 (519件→605件)**
インターネットを利用して意図せずアダルトサイトに登録されたため、被害回復をうたう業者と契約したところ、高額な料金を請求された、提出した個人情報の取り扱いに不安を覚えたなどの相談が多く寄せられました。全体の増加件数の約4割を60歳代が占めています。
- ⑧ **他の行政サービス 80件増加 (208件→288件)**
「行政機関を名乗る者から『業者名簿から名前を削除してあげます。』といった詐欺の前兆と思われる連絡を受けた。」といった相談や、マイナンバーの情報管理に関する相談などが多く寄せられました。

表4 相談件数の増加が大きい商品・役務

順位	商品・役務等	増加件数		26年度	27年度
		増加件数	増加率		
1	デジタルコンテンツ	1,500	17.1%	8,784	10,284
2	インターネット接続回線	717	68.0%	1,055	1,772
3	冠婚葬祭互助会	477	425.9%	112	589
4	他の健康食品	222	47.4%	468	690
5	モバイルデータ通信	153	57.5%	266	419
6	建物清掃サービス	88	83.0%	106	194
7	役務その他サービス	86	16.6%	519	605
8	他の行政サービス	80	38.5%	208	288

2 苦情相談の状況(全体)

(単位:件数、%)

(4)相談の多い販売方法とその特徴

順位	販売方法・手口	件数	増減 前年対(件数)	契約当事者の傾向	主な商品・役務	相談の特徴等
1	インターネット通販	13,928	+1,654 (12,274)	幅広い年齢層で多い。 全体の増加件数の9割以上を40歳代以上が占めている。	①デジタルコンテンツ(69.6%) ②商品一般(1.8%) ③他の健康食品(1.6%)	デジタルコンテンツに関する相談では、携帯電話への着信やメールに記載された電話番号にかけたところ、利用した覚えのないサイト利用料を請求された、といった架空請求に関する相談が増加しました。
2	架空請求	5,086	+1,234 (3,852)	60歳代が男女ともに最も多い。 70歳代以上の女性で減少する一方、全体の増加件数の2割以上を60歳代の男性が占めた。	①デジタルコンテンツ(88.4%) ②商品一般(6.8%) ③複合サービス会員(0.5%)	利用していない有料コンテンツの料金請求に関する相談が増加しました。昨年度多かった、身に覚えのない財産差押えや料金不払いがある旨を記載した葉書が送りつけられるなどの相談は減少しました。
3	ワンクリック請求	4,112	△478 (4,590)	幅広い年齢層で多い。 前年度に比べ男性は幅広い年齢層で減少した。	①デジタルコンテンツ(93.8%) ├アダルト情報サイト(94.5%) └出会い系サイト(0.2%)	アダルト情報サイトに関する相談では、無料と思い閲覧したところ有料登録され、解約しようとしたが高額な解約料や一部利用料を請求された、請求画面を消せなくなったといった相談が多く寄せられました。
4	電話勧誘	3,980	△688 (4,668)	60歳代、70歳代が男女ともに多い。男性の20歳代から50歳代で増加した一方で女性の40歳代以上は減少した。	①インターネット接続回線(23.1%) ②商品一般(8.2%) ③ファンド型投資商品(3.9%)	光回線の卸売サービスの開始に伴い、通信速度が速くなる、料金が安くなるといった勧誘で契約したが、その後、工事費や既存の契約先との解約料についてトラブルになった相談が多く寄せられました。ファンド型投資商品に関する相談は、大幅に減少しました。
5	家庭訪問販売	3,119	+216 (2,903)	男女とも60歳代以上に多い。 全体の増加件数の5割以上を70歳代男性、80歳代女性が占めた。	①工事・建築(15.1%) ②新聞(10.2%) ③テレビ放送サービス(8.5%)	屋根や塗装工事などに関する相談や、新聞購読契約の勧誘、途中解除に関する相談などが多く寄せられました。
6	無料商法	1,079	△298 (1,377)	男性は40歳代から60歳代、女性は40歳代に多い。 幅広い年齢層で減少した。	①デジタルコンテンツ(44.4%) ②インターネット接続回線(4.6%) ③工事・建築(4.5%)	無料と思い利用していたアダルト情報サイトに有料登録され、高額な料金を請求されたといった相談や光回線モデムなどの機器を無料で交換すると言ってインターネット契約をさせるといった相談が多く寄せられました。
7	二次被害	735	+91 (644)	件数、増加数は男女とも40歳代が最も多く、全体の増加件数の7割を占めている。	①デジタルコンテンツ(36.5%) ②役務その他サービス(12.8%) ③興信所(11.0%)	アダルト情報サイトに有料登録され、その解決のために、被害回復をうたう業者に依頼したところ、高額な費用を請求されたことに関する相談が多く寄せられました。
8	サイドビジネス商法	411	+21 (390)	男女とも20歳代の件数が多い。 女性の40歳代が増加し、全体の増加件数の7割を占めた。	①他の内職・副業(20.4%) ②デジタルコンテンツ(15.8%) ③他の健康食品(9.5%)	ホームページやメール、SNSなどでアフィリエイト広告や転売ビジネスなどの副業や講座の勧誘を受け契約したところ、高額な入会金・受講料が発生したため、その解約・返金を希望する相談が多く寄せられました。
9	利殖商法	370	△467 (837)	男女とも70歳代が多いが、前年度に比べ大きく減少した。	①ファンド型投資商品(40.8%) ②公社債(9.7%) ③株(6.5%)	「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調して投資や利殖を勧誘する商法で、大幅に減少しました。
10	インターネットオークション	336	△24 (360)	30～50歳代に多い。男性は減少したが女性は増加した。	①四輪自動車(7.1%) ②紳士・婦人用バッグ(5.4%) ③デジタルコンテンツ(5.4%)	商品をネットオークションで落札したところ、届いた商品が説明と違う、偽物の疑いがあるなどの理由で返品、解約したいという相談が多く寄せられました。

3 苦情相談の状況(高齢者)

(1)販売購入形態別相談割合

高齢者(65歳以上の者のこと。)が契約当事者である相談の特徴として、他の年代と比べて、訪問販売と電話勧誘販売の割合が高くなっています。

平成27年度はデジタルコンテンツに関する相談が増加しているように、インターネットを利用した通信販売に関する相談が増加しています。また、訪問販売が増加し、電話勧誘販売は減少しています。

図3 販売購入形態(相談者全体) (単位:%)

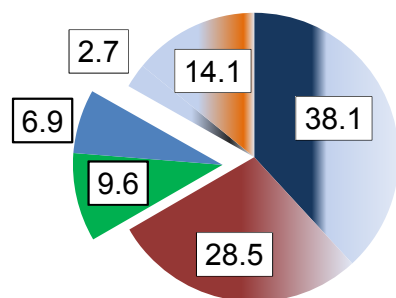


図4 販売購入形態(高齢者) (単位:%)

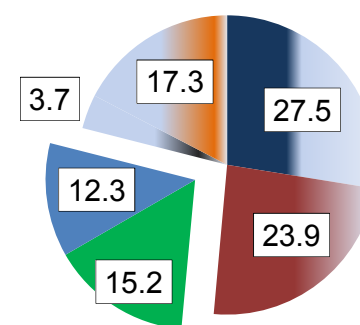
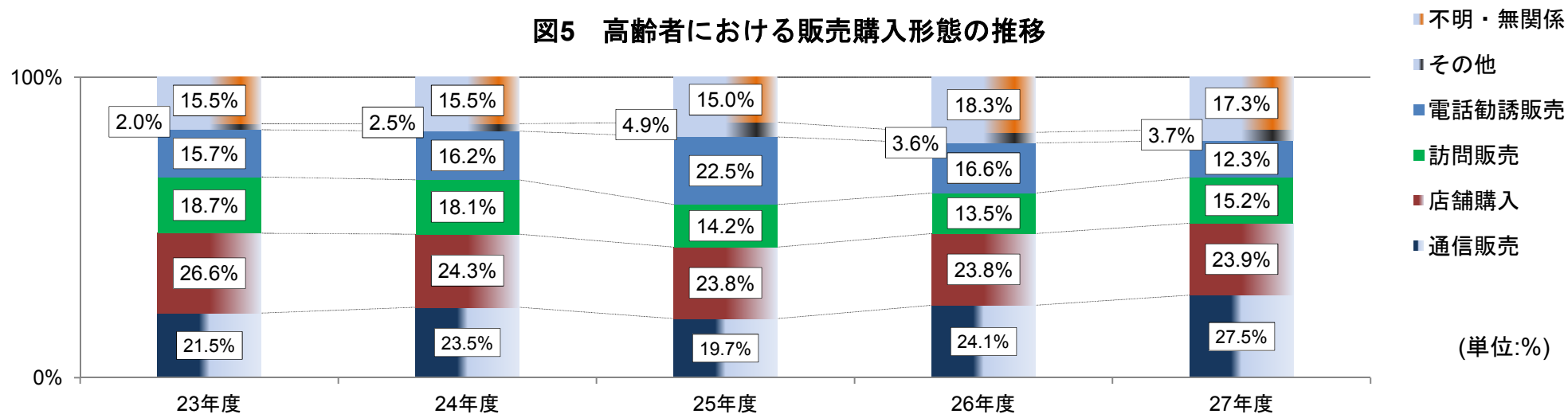


図5 高齢者における販売購入形態の推移



(2)平成26年度と比較して相談件数の増加した商品・役務

平成27年度は「携帯電話に有料サイトの未払い金がある旨のショートメッセージが届き、料金を請求される」などのデジタルコンテンツに関する相談が増加しました。その一方で、平成26年度に増加した「身に覚えのない料金不払い等がある旨を記載した葉書が送りつけられる」といった手口は、架空請求事案においては大幅に減少したことなどから、商品特定することが困難な場合などに適用する「商品一般」は大きく減少しました。

増加順位の6位「工事・建築」と8位「固定電話サービス」を除く6種類は、全年齢層における相談件数の増加が大きい商品・役務(6ページ)の上位8位に入っているものですが、全年齢層における増加数と、高齢者における増加数を比較してみると、「冠婚葬祭互助会」「建物清掃サービス」「他の行政サービス」の6割以上を高齢者が占めており、高齢者に顕著な相談となっています。

表7 相談件数の増加が大きい商品・役務 (契約当事者が65歳以上)

(単位:件数、%)

増加件数順位	商品・役務名	増加件数		26年度 件数	27年度 件数
		増加数	増加率		
1	デジタルコンテンツ	623	41.6%	1,499	2,122
2	冠婚葬祭互助会	339	513.6%	66	405
3	インターネット接続回線	149	39.7%	375	524
4	建物清掃サービス	54	81.8%	66	120
5	他の行政サービス	48	60.8%	79	127
6	工事・建築	37	6.3%	588	625
7	役務その他サービス	36	21.7%	166	202
8	固定電話サービス	33	24.8%	133	166

参考 平成26年度の順位 (65歳以上)

増加件数 順位	商品・役務等(平成26年度)
1	商品一般
2	デジタルコンテンツ
3	インターネット接続回線
4	携帯電話サービス
5	固定電話サービス
6	フリーローン・サラ金
7	老人ホーム
8	社会保険